

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang menggunakan jasa PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL.

Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yakni menjadikan seluruh populasi sebagai sampel yakni sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan kepercayaan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena semakin tepat dan sesuai dengan yang di harapkan konsumen dalam penentuan harga dan kualitas yang sesuai manfaat jasa yang di berikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena dengan memberikan rasa kepercayaan yang baik dan dapat di pertanggung jawabkan, maka akan mampu meningkatkan rasa kepuasan bagi para pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of service quality, price, trust on customers' satisfaction of PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL. While, the population was 100 respondents who had ever used service of PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL.

The data collection technique used saturated sampling, in which all population was the sample. In line with, there were 100 respondents as sample. Moreover, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 20.

The research result concluded service quality, price and trust had positive and significant effect on customers' satisfaction. This happened as the customers' expectation was precisely and suitable with price and quality, and in accordance with its benefit that given to the customers, they would feel satisfied. Likewise, trust had positive and significant effect on customers' satisfaction since it gave good sense of trust and accountable for its services. As consequence, it was able to increase the customers' satisfaction

Keywords: *Service Quality, Price, Trust, Customers' Satisfaction*

